

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO: procedimiento, medios y canales

SERFINCO velará porque todos sus empleados ofrezcan y garanticen un servicio con calidad, proporcionen elementos para lograr relaciones más seguras y equitativas, difundan información suficiente y clara sobre sus productos, servicios, derechos y deberes adquiridos, atiendan las quejas con calidad, oportunidad y se identifiquen adecuadamente a efectos de permitir una acción preventiva.

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

SERFINCO cuenta con tres canales a través de los cuales usted, como cliente, puede expresar de manera personal o escrita todas las inquietudes, comentarios, reclamaciones y quejas que puedan existir en torno a la prestación de nuestro servicio.

Los canales son:

- **OFICINAS**

SERFINCO cuenta con oficinas en las principales ciudades del país. El horario de atención en nuestras oficinas es de 8:00am a 1:00pm y de 2:00pm a 6:00pm.

CIUDAD	DIRECCION	TELEFONO
MEDELLÍN	Carrera 43 A No 1 – 50 Piso 10 y 11 Ed. San Fernando Plaza Torre 1	(4) 444 35 22
	Carrera 49 No 52 – 61 Piso 9 Ed. Tequendama	(4) 231 35 22
BOGOTÁ	Carrera 11 No 80 – 01 Piso 6 Centro de Negocios Andino	(1) 651 46 46
CALI	Avenida 9 Norte Calle 13 Esquina Local 203	(2) 485 85 85
BARRANQUILLA	Calle 77 B No 57 – 141 Centro Empresarial Las Américas	(5) 360 60 30

- **INTERNET**

A través de www.Serfinco.com.co el cliente puede Colocar quejas, reclamos o sugerencias

Nota: recuerde que para acceder a este canal es necesario tener clave.

- **LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE**

Las líneas de servicio al cliente son: 444 7372 desde la ciudad de Medellín o la línea 01 8000 117372 para el resto del país.

En caso de no recibir una oportuna o satisfactoria respuesta a sus solicitudes, usted podrá en todo caso acudir al **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La función del Defensor es conocer, evaluar y resolver en forma completa, objetiva y gratuita las quejas individuales que clientes o usuarios le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrece, presta o ejecuta Serfinco.

El Defensor del Consumidor financiero de SERFINCO son los doctores:

- JAIME ARIAS MOLINA (Defensor Principal)
- MARIA ISABEL RESTREPO PALACIO (Defensor Suplente)

Usted podrá contactar y dirigirse al DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO en la siguiente dirección y teléfono:

Dirección: Calle 7 # 39-215 Of. 507. Edificio Centro Financiero BBVA, Medellín

Tel: (574) 311 0622 (574) 312 4740

Correo electrónico: defensordelcliente@serfinco.com.co

Los Defensores del Cliente atenderán personalmente a los clientes o usuarios, previa cita, todos los días hábiles, de 10:00 A.M. a 12:00 M.

En cualquier caso; usted puede acudir al **AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES DE COLOMBIA** o ante la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA** para dar a conocer situaciones en las que consideran que los intermediarios de valores y/o las personas naturales vinculadas a los mismos no cumplieron con las normas relativas a la actividad de intermediación de valores.



AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES DE COLOMBIA - AMV

Usted podrá contactarlos por los siguientes medios:

- Enviar comunicación por escrito a la Dirección de Supervisión de AMV Colombia en la Calle 72 No. 10-07 oficina 1202 Bogotá, ó
- Ingresando a la página Web de AMV Colombia www.amvcolombia.org.co, y diligenciando el formulario electrónico de QUEJAS, de acuerdo con las instrucciones que encuentra en la página y una vez diligenciado digitar la opción ENVIAR.

Nota: En todo caso, se deben remitir los documentos soportes de la queja



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

Usted podrá contactarlos por los siguientes medios:

- De forma personal o enviar comunicación escrita a la Calle 7A #4-49 Bogotá, ó
- Ingresando a la página Web www.superfinanciera.gov.co, ó
- Enviando comunicación al correo electrónico super@superfinanciera.gov.co.

Para orientación telefónica sobre la manera de presentar su queja, los ciudadanos que se encuentran en Bogotá se pueden comunicar a la línea 4197100, y quienes se encuentran en una ciudad diferente, a la línea gratuita nacional 01 8000 120 100.